

# 《以客户为中心的组织体系建设》课程大纲

## 【课程目标】

1. 学习华为如何构建以客户为中心的文化
2. 了解华为端到端的流程运作实践
4. 了解华为面向客户的铁三角机制
5. 学习华为利出一孔的绩效和激励管理

## 【课程对象】

1. 公司中高层管理人员、HR 部门人员、流程部门人员

## 【课程大纲】

### 一、以客户为中心的文化构建

1. 文化价值观是组织建设的基石
2. 什么是客户为中心？
3. 解读以客户为中心 V1.0
4. 解读以客户为中心 V2.0
5. 以客户为中心落地的步骤

6. 研讨：组织如何构建以客户为中心的文化

## 二、以客户为中心的流程体系建设

1. 什么是流程

2. 华为流程体系架构

3. 跨领域流程的拉通

4. 拉通组织协同的流程体系

## 三、以客户为中心的铁三角组织

1. 铁三角的背景与起源

2. 铁三角的分工与角色职责

3. 支撑铁三角的流程与体系

4. 铁三角如何围绕共同目标贯穿项目全过程

5. 铁三角高效运作的关键因素

6. 研讨：如何构建一线铁三角组织？

## 四、利出一孔的绩效激励机制

1. 组织绩效目标的差异化和拧麻花设计

2. 组织绩效的过程管理

3. 个人绩效全过程管理

4. 组织与个人绩效结果的应用
5. 匹配组织特点的不同奖金模式
6. 获取分享制的奖金分配机制

### 【讲师介绍】



陈雨点：从战略到执行解决方案顾问。

20 年市场拓展经验 & 管理咨询经验，  
14 年华为工作经历。华为任职 14 年，见证了从华为公司 1 万人，收入不到 200 亿，一直到华为公司 15 万人，收入达 3000 亿的全过程。

常驻华为海外区域近 7 年，主导拓展亚

太多国政府类项目和市场准入，所负责区域的政府类项目多次获得公司总部和地区总裁嘉奖。

服务客户：招商银行、新希望集团、浙江金融资产交易中心、宁波金田铜业集团、中国智能交通集团、纳通医疗集团、银雁金融科技集团等行业头部企业。

教育背景：耶鲁大学管理学院 EDP、香港城市大学 EMBA、华南理工大学经济学学士

培训与咨询解决方案：从战略到执行、营销管理与市场拓展、品牌及政府关系建设、人力资源管理等。